

Завдання для практичного заняття 11
«Служба обслуговування номерного фонду»

Завдання 1

Запитання для обговорення:

1. Яка служба готелю найбільше впливає на оцінку гостя?
2. Чи може покоївка бути частиною маркетингової стратегії?
3. Чи може робот замінити покоївку?

Завдання 2

Моделі побудови праці служби обслуговування номерів:

Централізована модель

Децентралізована модель

Аутсорсинг

За кожною з моделей:

- визначити переваги;
- визначити ризики;
- запропонувати тип готелю, де модель найбільш ефективна;
- визначити необхідні компетентності менеджера.

Завдання 3

Цифровізація служби обслуговування номерного фонду:

- як це впливає на контроль якості?
- чи зменшується людський фактор?
- які ризики цифровізації?

Завдання 4

Чи доцільно впроваджувати turndown service у готелі 4?*

- описати переваги та витрати.
- проаналізувати вплив на бренд.
- оцінити кадрове навантаження.
- зробити економічний висновок з точки зору управлінської позиції

Завдання 5

Завершити фрази:

«Я зрозумів(ла), що...»

«Для менеджера найскладніше...»

«Я б змінив(ла)...»